

浙江商業職業技術學院

“高級客房服務員”技術等級考核模擬試題九（評分表）

專業_____ 班級_____ 學號_____ 姓名_____ 成績_____

總成績表

序號	試題名稱	配分 (權重)	得分	備註
1	衛生間清理	40		
2	客人突發癲癇病	20		
3	會議茶水服務	20		
4	常用接待英語	20		
5	講授客房小酒吧的控制方法	20		
合 計		100		

評分老師簽名:

年 月 日

試題1、衛生間清理

序號	考核內容	考核要點	評分標準	配分	扣分	得分
1	準備	將清潔用具及所需客用品整齊地擺放在布草車中	準備不齊全扣1分	6		
2	清潔整理	敲門	未敲門扣2分;	4		
		整理衛生間	未清理垃圾扣2分; 清潔方法不正確扣2分; 清潔工具使用不當扣2分; 清潔三大潔具不乾淨各扣2分 低值易耗品補充,每漏一項扣3分; 衛生潔具有污漬扣3分; 衛生間潔具未消毒扣3分	20		
3	檢查	檢查有無遺漏之處或有清潔工具留下	有漏項或清潔用具留下扣分	8		
4	关灯关门	关灯,并关上房门	未关灯具扣2分,门开10厘米2分	2		
5	时间	每超时20秒倒扣2分				
合 計				40		

評分老師簽名:

年 月 日

试题2、客人突发癫痫病

序号	考核内容	考核要点	评分标准	配分	扣分	得分
1	询问	礼貌地询问客人的情况	态度生硬扣2分	2		
2	了解	了解事情发生的原因	了解情况不准确扣4分	4		
3	提供服务	表示可以提供一些服务	服务不周到视情况扣4-6分	6		
		重大事件, 组织抢救并通知相关人员	未及时联系、组织抢救不得分	4		
4	汇报	及时报告上级	未及时汇报不得分	2		
合 计				20		

评分老师签名:

年 月 日

试题3、会议茶水服务

序号	考核内容	考核要点	评分标准	配分	扣分	得分
1	仪容、仪表	着装整洁, 面带微笑, 有示意	着装不整洁扣1分; 没有示意客人扣1分	2		
2	斟水	斟倒体态规范	体态不规范扣2分	2		
		斟倒位置正确	位置不正确扣4分	4		
		茶水适量	斟水量过多或过少扣2分	2		
		持杯姿势正确	持杯姿势不正确扣4分	4		
3	操作效果	不发生碰撞声响	声响过大, 有噪音扣4分	4		
		不洒落	每洒一滴扣2分	2		
合 计				20		

评分老师签名:

年 月 日

试题4、接待英语会话

序号	考核内容	考核要点	评分标准	配分	扣分	得分
1	将4个汉语句 子翻译成英 语	熟练掌握客房基本 服务用语	意思表达不清、不完整或不准确扣2分; 关键词发音不准扣2分; 语调不合适扣1分; 语法有误扣1分; 语速过慢或句子不流利扣1分; 用语不礼貌扣1分; 表情不自然扣1分; 不会用英语提出要求扣1分 最多扣10分	10		
2	用英语回答4 个英语问题	熟练掌握客房基本 服务用语	意思表达不清、不完整或不准确扣2分; 关键词发音不准扣2分; 语调不合适扣1分; 语法有误扣1分; 语速过慢或句子不流利扣1分; 用语不礼貌扣1分; 表情不自然扣1分; 不会用英语提出要求扣1分 最多扣10分	10		
3	合 计			20		

评分老师签名:

年 月 日

试题5、讲授客房小酒吧的控制方法

序号	考核内容	考核要点	评分标准	分	扣分	得分
	准备教案	确定本课的讲授内容, 以及 重点、难点, 设计好板书, 列出思考题	教案书写不规范扣2分; 重点、难点不明确扣2分; 板书布局、书写不规范扣2分; 未列出思考题扣1分	7		
2	讲授	导入自然, 并按教案顺序要 求讲解; 注意启发式教学	内容出现错误扣2分; 教学方法沉闷扣2分; 教学过程设计不合理或不完整, 每项扣2分	10		
3	总结	回顾所讲内容, 再次重复重 点、难点; 布置作业	未总结扣2分; 未布置作业扣1分	3		
4	合 计			20		

评分老师签字:

年 月 日